

Microsoft Enterprise Services

תיאור השירותים

פברואר 2023

תוכן העניינים

1	אודות מסמך זה	1
1	שירותים מקצועיים של Microsoft	2
1	שירותי תכנון	2.1
1	שירותי הטמעה	2.2
1	שירותי תחזוקה	2.3
1	שירותי מיטוב	2.4
1	שירותי הוראה	2.5
2	שירותי ייעוץ	3
2	כיצד לרכוש	3.1
2	שירותי ייעוץ מותאמים	3.2
3	חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ	3.3
3	תיאור השירותים	3.4
3	שירותי תכנון	3.4.1
4	שירותי הטמעה	3.4.2
4	שירותי מיטוב	3.4.3
4	הסרת חביות והגבלות	3.5
5	תחומי האחריות שלך	3.6
6	שירותי תמיכה	4
6	כיצד לרכוש	4.1
6	תיאורי חבילות	4.2
6	חבילות לארגון כולו	4.2.1
7	פתרונות משופרים	4.2.2
7	תיאור השירותים	4.3
7	שירותים פרואקטיביים	4.3.1
9	ניהול אספקת השירות	4.3.2
11	שירותים ריאקטיביים	4.3.3
13	שירותים מורחבים	4.4
13	Designated Support Engineering	4.4.1
14	Premier Ultimate	4.4.2
14	Third Tier Support	4.4.3
14	פתרונות משופרים	4.5
14	Support for Mission Critical	4.5.1
15	תגובה מהירה	4.5.2
15	ניהול אירועי Azure	4.5.3

17	Partner	פתרונות תמיכה	4.6
18		פתרונות תמיכה גלובליים	4.7
19		תנאים והתניות נוספים	4.8
20		תחומי האחריות שלך	4.9

1 אודות מסמך זה

תיאור השירותים של Microsoft Enterprise Services מספק מידע על השירותים המקצועיים הזמינים לרכישה מ-Microsoft.

עין בתיאורים של השירותים שאתה רוכש, כולל הדרישות המקדימות, כתבי הוויתור ותחומי האחריות שלך. השירותים שתרכוש יופיעו בהזמנת העבודה עבור Enterprise Services (הזמנת עבודה) או בהצהרה על שירותים רלוונטית אחרת, המאזכרת ומשולבת במסמך זה.

לא כל השירותים המפורטים במסמך זה זמינים בעולם כולו. לקבלת פרטים על השירותים הזמינים לרכישה במיקומך, פנה לנציג של שירותי Microsoft. השירותים הזמינים כפופים לשינוי.

2 שירותים מקצועיים של Microsoft

השירותים המקצועיים של Microsoft מסייעים לך להאיץ את קבלת הערך העסקי מהשקעות בטכנולוגיה. שירותים אלה זמינים במהלך שלבי התכנון, ההטמעה, התחזוקה והמיטוב של מחזור חיי הטכנולוגיה שלך, ומספקים פתרונות נתונים, ניידות, פרודוקטיביות ומיחשוב לתשתית מקומית, תשתית בענן ותשתית IT היברידית. Microsoft מספקת שירותים פרואקטיביים בקטגוריות הבאות:

2.1 שירותי תכנון

שירותי תכנון מספקים הערכות וביקורות לגבי סביבת התשתית, הנתונים, האפליקציות והאבטחה שלך, כדי לסייע לך בתכנון התיקון, השדרוג, העברה, הפריסה או הטמעת הפתרון, בהתבסס על התוצאות הרצויות לך.

2.2 שירותי הטמעה

שירותי הטמעה מספקים מומחיות טכנית ומומחיות בניהול פרויקטים כדי להאיץ תכנון, פריסה, העברה, שדרוג והטמעה של פתרונות טכנולוגיה של Microsoft.

2.3 שירותי תחזוקה

שירותי תחזוקה מסייעים למנוע בעיות בסביבת Microsoft, והם ניתנים בדרך כלל לפני אספקת השירות כדי להבטיח את זמינות המשאבים.

2.4 שירותי מיטוב

שירותי מיטוב מתמקדים ביעדים של ניצול מיטבי של השקעת הלקוח בטכנולוגיה. שירותים אלה עשויים לכלול ניהול מרחוק של שירותי ענן, ממתבים את הטמעת יכולות המוצרים של Microsoft על-ידי משתמשי קצה, ומבטיחים אבטחה ושמירה על זהות איתנות.

2.5 שירותי הוראה

שירותי חינוך מספקים הדרכה שמסייעת לשפר את מיומנותיהם הטכניות והתפעוליות של אנשי הצוות, באמצעות הדרכה באתר, הדרכה מקוונת או הדרכה לפי דרישה.

3 שירותי ייעוץ

שירותי Enterprise Services Consulting (שירותי ייעוץ) הם התקשרויות מבוססות-פרויקט לאספקת שירותים שקשורים לתכנון, יישום והטמעה של הפתרונות שמסייעים להאיץ את הערך שלקוחות מפיקים מהשקעותיהם ב-IT. התקשרויות אלה מכסות שירותים, המבוססים על המוצרים והטכנולוגיות של Microsoft, שכוללים פתרונות של אסטרטגיה דיגיטלית, ארכיטקטורה, תכנון, שדרוגים, העברה, פריסה, פיתוח אפליקציות ותובנות מנתונים.

3.1 כיצד לרכוש

שירותי ייעוץ זמינים כהתקשרויות מותאמות אישית ומוגדרות מראש שהנן מבוססות-פרויקט, או כשירותים המסופקים כחבילות מוגדרות מראש, כמתואר להלן:

שירות	הגדרה
שירותי ייעוץ מותאמים	התקשרות מותאמת אישית עם היקף שירותים, לוחות זמנים ו/או אבני דרך ספציפיים ללקוח עבור פתרונות ייחודיים.
חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ	התקשרות עם תוצרים שנקבעו מראש המטפלים בתרחישים עסקיים נפוצים רבים.

מפתח: ☞ מצין פריטים שעשויים להופיע בהזמנת העבודה שלך.

3.2 שירותי ייעוץ מותאמים

פתרונות השירותים המותאמים מפורטים להלן. ניתן למצוא במסמכי הזמנת עבודה (The Enterprise Services Work Order) או הצהרת עבודה (Statement Of Work) דוגמא להיקף שירותי הייעוץ המותאמים ש-Microsoft מספקת.

Applications & Infrastructure – מחשוב ענן חיוני לביצוע טרנספורמציה דיגיטלית בכל ארגון שהוא.

שירותי Modern Applications של Microsoft עוזרים להאיץ את הזמן להפקת ערך, עם סיכון מופחת כשהופכים אפליקציות למודרניות, משלבים אותן וממנפים את הענן, במטרה לתקשר עם לקוחות בערוצים מרובים ובכל התקן. באמצעות פתרונות Cloud Productivity Solutions לפרודוקטיביות בענן, אנו עוזרים לארגונים לתכנן, להטמיע וליצור כלים לשיפור התקשורת ושיתוף הפעולה, ולחיזוק קשרי הלקוחות, ליצירת תובנות עסקיות המאפשרות לארגונים לממש את הערך המלא של השקעתם ב-Office 365.

Data & Artificial Intelligence (AI) – היסוד העיקרי של עסקים מודרניים הוא היכולת להמיר נתונים לבינה מלאכותית (AI), להשגת יתרון תחרותי.

פתרונות Business Insights של Microsoft עוזרים למפתחים וארגונים להפוך לממוקדים ב-AI באמצעות מאמץ מקיף לייזום, הטמעה ותמיכה בפתרונות לעסקים וארגוני IT, שחושפים תובנות לגבי נתונים באמצעות מוצרים כמו Azure, Office, Database Power BI ו-SQL Server.

Business Applications – סיוע עם אפליקציות עסקיות המהוות חלק מסביבת נתונים מחוברת, כדי לאפשר שימוש בבינה מלאכותית ובבינה עסקית, במקביל לעזרה עם דיגיטציה של פונקציות קריטיות לעסק, כולל מכירות לקשרים, תהליכים לניהול כישורים ועובדים, תפעול ושירות לקוחות.

Microsoft מציעה מבחר רחב של שירותי ייעוץ עבור Microsoft Dynamics 365 for Customer Engagement, לרבות למכירות, שירות ושיווק, במטרה לעזור ללקוחות להפוך קשרים לרווחים על-ידי מינוף של בינה דיגיטלית בכל עסקה. שירותי הייעוץ עבור Microsoft Dynamics 365 Unified Operations עוזרים ללקוחות להאיץ את הצמיחה על-ידי מיטוב של תהליכי התפעול וקבלת החלטות מבוססות-נתונים בזמן אמת בקנה מידה גלובלי.

Modern Workplace – במסגרת תהליך טרנספורמציה של מקום עבודה, Microsoft יכולה לעזור להתאים את הקצב של סביבת העבודה שלך, במקביל לאספקת הכלים הדרושים לשיפור הפרודוקטיביות של כל איש מקצוע בעסק שלך.

הצעות שלנו לשירותי ייעוץ להתקנים וניידות מאפשרות למנהלי IT לפתח ולהטמיע אסטרטגיות לניהול ניידות והתקנים בארגון כולו, לקידום קשרים עמוקים ועשירים יותר עם עובדים ולקוחות.

שירותי Datacenter and Cloud Infrastructure Services למרכזי נתונים ותשתיות ענן משלבים גם הם טכנולוגיות, אנשים ותהליכים במטרה לעזור למערך ה-IT להפוך את מרכזי הנתונים לנכסים עסקיים אסטרטגיים, המותאמים לצרכים העסקיים הספציפיים שלהם. בשילוב עם שירותי האבטחה והזהות, אנו מספקים גם אסטרטגיות ופתרונות המסייעים בהגנה על תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים, מפני איומים פנימיים וחיצוניים.

3.3 חבילות מוכנות של שירותי ייעוץ

Microsoft מציעה שירותי ייעוץ לתרחישים עסקיים נפוצים רבים, בהתבסס על הניסיון שלה בתכנון, פריסה ויישום של מוצרים, טכנולוגיות ותהליכים של Microsoft. השירותים להלן מוצעים בהיקף עבודה מוגדר מראש, עם משך זמן קבוע ומחיר משויך.

3.4 תיאור השירותים

3.4.1 שירותי תכנון

🔗 **Architecture Services** (שירותי ארכיטקטורה): הערכה של היעדים שאליהם אתה שואף מבחינת ההטמעה של שירותים מקוונים, שמספקת הכוונה, תכנון ותיקון. הערכה זו עוזרת לבסס תיאום משופר בין הצוותים וסביבת העבודה לשיטות העבודה המומלצות עבור שירותים מקוונים.

תוכנית Digital Advisory Services (שירותי ייעוץ דיגיטליים): תוכנית Digital Advisory Services משלבת יועצים דיגיטליים (Digital Advisors) עם ניסיון בתעשייה וניסיון עסקי עם הכלים ואסטרטגיות החדשנות של Microsoft, במטרה לאפשר לארגונים לממש את השאיפות הדיגיטליות שלהם. היועצים הדיגיטליים, שפועלים בשיתוף עם הלקוחות, בונים תוכנית שינויים לבניית עסק דיגיטלי.

ניתן לרכוש את שירותי Digital Advisory Services בחבילות של כ-200, 400, 800 ו-1,600 שעות התקשרות עם יועץ במשרה חלקית או מלאה. צוות אספקת השירות של Microsoft, כולל משאבים ממרכזי המצוינות של שירותי Microsoft, משלים את האספקה באמצעות מומחה לנושא מסוים או מספק ייעוץ לגבי שיטת העבודה המומלצת והנחיות ספציפית לגבי הטכנולוגיות של Microsoft.

בנוסף, חבילות ההתקשרות הבאות של Digital Advisory Services זמינות אף הן:

🔗 **חבילות מוכנות של יעוץ דיגיטלי:** התקשרות המנוהלת באמצעות יועץ דיגיטלי שמתמקד בתכנון עסקי ובתהליך שינוי כדי לחולל שינוי דיגיטלי כחלק מהמודלים העסקיים המתפתחים של הלקוח.

🔗 **הוכחת רעיון:** התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

תכנון הפתרון: התקשרויות מובנות לסיוע והנחיה בתכנון ההטמעה לפריסת טכנולוגיה של Microsoft בסביבות של אתר הלקוח, סביבות ענן וסביבות היברידיות. שירותים אלה עשויים לכלול גם הערכה של התכנון, האבטחה, ופעולות ה-IT או ניהול השינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, כדי לסייע בתכנון הטמעת הפתרון הטכני שלך על מנת להגיע לתוצאות הרצויות. בסיום השירות, אתה עשוי לקבל דוח שמכיל את ההערכה הטכנית ואת תוכנית הטמעת הפתרון.

🔗 **Developer Tools Deployment Planning Services (DTDPS):** נועדו לסייע לארגונים לתכנן פריסת יעילות של Visual Studio. ניתן להשתמש בהן כדי לסייע בפיתוח תוכנית פריסה ואסטרטגיות להטמעת Visual Studio.

🔗 **שירותי תכנון פריסה של Azure לענן ציבורי (AZDPS):** התקשרויות למספר ימים, הכוללות הדרכה, הדגמות ותכנון פריסה. התקשרויות אלה יכולות להתמקד בהפעלת פתרונות אחסון של Azure, העברת אפליקציות אל Microsoft Azure Infrastructure Services (שירותי התשתית של Microsoft Azure), הטמעת ניידות ארגונית, הטמעת Microsoft Operations Management Suite או הטמעת תרחישי פיתוח ובדיקה במחשבים וירטואליים של Microsoft Azure.

🔗 **שירותי Desktop Deployment Planning Services (DDPS) (תכנון לפריסת שולחנות עבודה):** שירותי תכנון פריסה המציעים מגוון רחב של כלי תכנון ופעילויות התקשרות מוגדרות מראש, המתמקדים באופן הפריסה של Office 365, Office או Windows.

☞ **שירותי Dynamics Deployment Planning Services (DYDPS) (תכנון לפריסת Dynamics):** שירותי תכנון להטמעה או שדרוג של Microsoft Dynamics CRM, Dynamics CRM Online או להטמעת פתרון ERP (תכנון משאבים ארגוניים) עם Microsoft Dynamics AX.

☞ **שירותי Skype for Business and Exchange Deployment Planning Services (S&EDPS) (תכנון לפריסת Skype for Business ו-Exchange):** שירותים אלה, שנועדו לסייע לארגונים לתכנן פריסת של Skype for Business או Exchange, מספקים תכנון פריסה להיבטים אדריכליים ותפעוליים של Microsoft Skype for Business או Microsoft Exchange.

☞ **שירותי Private Cloud Management and Virtualization Deployment Planning Services (PVDPS) (תכנון לפריסת ניהול ווירטואליזציה של ענן פרטי):** נועדו לסייע בתכנון פריסת אפקטיביות של מרכזי מערכות, Windows Server ו-Hyper-V. ההתקשרויות במסגרת זו מציעות מגוון רחב של שירותי תכנון לשדרוגים, העברות, האצת פריסת ניהול ווירטואליזציה, וכן הטמעת ניהול התקנים מאוחד.

☞ **שירותי תכנון פריסת שרתי SQL (SSDPS):** השירותים זמינים בהתקשרויות למספר ימים שמתמקדות בפעילויות כגון שדרוג לשרת SQL, פריסת SQL Server Business Intelligence, והעברה לשרת SQL.

☞ **שירותי תכנון פריסת SharePoint (SDPS):** שירותים אלה, המתמקדים בהספקת התקשרויות לתכנון פריסה של SharePoint ו-SharePoint Online, עשויים לכלול תכנון של Office 365, FastTrack, תכנון פתרון ניהול פרויקטים ותיקים (PPM), ותכנון פריסת SharePoint.

☞ **חווית המשתמש:** שירותים שמספקים חווית משתמש לאפליקציות המיועדות לקו הפעולה העסקי שלך, שמגלמים בתוכם את הניסיון שלנו בשיקולי פיתוח Storyboard, otion Graphics, מחקר אתנוגרפי, ניתוח אישי וניתוח תרחישים, אסטרטגיה ותכנון UX, Visual Design, פיתוח ממשק משתמש, בדיקות שמישות ונגישות.

3.4.2 שירותי הטמעה

☞ **פיקוח על הפרוייקט:** שירות של ניהול ופיקוח על הפרוייקט, התוכנית או ההתקשרות שלך, כדי להבטיח מסירה מוצלחת.

☞ **ארכיטקטורת פתרון:** שירות שנועד לספק ארכיטקטורה ותכנון לפתרון שלך, בהתבסס על ארכיטקטורות שמשמשות כסימוכין לטכנולוגיות של Microsoft.

☞ **מסירת הפתרון:** שירות שנועד לספק הטמעה טכנית, כולל פיתוח, הגדרת תצורה, העברה, שדרוג ופריסה של הפתרון בהתבסס על הטכנולוגיות של Microsoft ושילובן בסביבות הלקוח.

3.4.3 שירותי מיטוב

☞ **שירותי הטמעה:** שירותי הטמעה מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים ייעוץ בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית הטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע ושיטות העבודה המומלצות של Microsoft הקשורות בכך, התומכים בתוכנית הטמעה שלהם.

☞ **ניהול שירותי IT:** חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותים מודרניים לניהול שירותי IT יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקירות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן.

☞ **שירותי אבטחה:** תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים.

3.5 הסרת חביות והגבלות

אספקת השירותים מבוססת על הסרת החביות וההגבלות שלהלן:

- תוכנית Digital Advisory Services כוללת אך ורק ייעוץ והדרכה בנוגע לפריסה ושימוש בטכנולוגיות Microsoft בלבד.

- רישיונות המוצר אינם נכללים בשירותי הייעוץ ויש לרכוש אותם בנפרד.
- תוכנית Digital Advisory Services אינה כוללת את פריסת המוצר, פתרון בעיות, בקשות תמיכה מסוג break fix, סקירת קוד מקור שאינו של Microsoft, ייעוץ טכני או ייעוץ בנושאי ארכיטקטורה מעבר לשירותים המתוארים לעיל.
- עבור קוד מקור שאינו של Microsoft, השירותים שלנו מוגבלים לניתוח נתונים בינאריים בלבד, כגון קובץ dump של תהליך או מעקב לניטור הרשת.
- כאשר ביקורים של המשאבים של Microsoft Architects או של צוות אספקת השירות באתר הלקוח מבוססים על הסכמה הדדית וביקורים אלה לא שולמו מראש, תחויב בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות.
- כל שירותי ייעוץ נרכשים של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת https://aka.ms/github_privacy, וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת https://aka.ms/github_dpa יחולו על רכישתך את שירותי הייעוץ של GitHub.

3.6 תחומי האחריות שלך

הצלחת ההתקשרות למטרות ייעוץ והביצועים של מחויבותינו תלויים במעורבותך לכל אורך התקופה, לרבות אך מבלי להגביל:

- זמינות נציגך, צוות ה-IT והמשאבים שלך כולל חומרה, תוכנה, קישוריות לאינטרנט ושטח במשרד.
- הקצאה בזמן של מידע מדויק ומלא כנדרש על-ידי צוות אספקת השירות.
- גישה למידע על הארגון שלך.
- ביצוע דייקני ויעיל של תחומי האחריות המוטלים עליך.
- קבלת החלטות ואישורים מהנהלה בזמן.
- תשלום עבור הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.

4 שירותי תמיכה

שירותי Microsoft Premier Support Services (שירותי תמיכה) הם ערכה מקיפה של שירותי תמיכה ארגוניים שמסייעת לצמצם עלויות, לשפר את הפרודוקטיביות ולהשתמש בטכנולוגיות למימוש הזדמנויות עסקיות חדשות לכל שלב במחזור חיי ה-IT. שירותי התמיכה כוללים:

- שירותים פרואקטיביים שמסייעים לשמור ולשפר את תקינות תשתית ה-IT והתפעול.
- ניהול מתן שירות, כדי לסייע בתכנון ובהטמעה
- שירותי פתרון בעיות מסביב לשעון, כדי לספק תגובה מהירה לצמצום זמן השבתה

4.1 כיצד לרכוש

שירותי תמיכה זמינים כחבילה או כשירותים אינדיווידואליים במסגרת הסכם תמיכה קיים, באמצעות הזמנת העבודה של Enterprise Services, כמתואר להלן:

שירות	הגדרה
חבילות לארגון כולו	שילוב של שירותים המציעים תמיכה לכל המוצרים ו/או השירותים המקוונים המסחריים הנתמכים של Microsoft, שנמצאים בשימוש בארגון. ישנן אפשרויות לחבילות הניתנות להגדרה ולחבילות קבועות.
חבילות של פתרונות משופרים	חבילה של שירותי תמיכה שמכסים מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT של לקוח. זמין עם חבילה הניתנת להגדרה.

4.2 תיאורי חבילות

4.2.1 חבילות לארגון כולו

האפשרויות של חבילות לארגון כולו כוללות: חבילות ניתנות להגדרה (מותאמות לדרישות שלך) או חבילות קבועות (שירותים מוגדרים מראש).

חבילה שניתנת להגדרה

חבילת תמיכה מותאמת אישית המורכבת מהפריטים המפורטים להלן כדי לספק מענה לדרישותיך.

פריט	השירותים הזמינים
שירותים פרואקטיביים	תוכל לכלול בחבילת התמיכה שלך את השירותים המתוארים בסעיף 4.3.1 "שירותים פרואקטיביים"
ניהול אספקת השירות	נכלל בכל החבילות. מודל האספקה ורמת השירות מותאמים אישית כמתואר בסעיף 4.3.2 "ניהול אספקת השירות"
שירותים ריאקטיביים	תוכל לכלול בחבילת התמיכה שלך את השירותים המתוארים בסעיף 4.3.3 "שירותים ריאקטיביים"
שירותים מורחבים	תוכל לכלול בחבילת התמיכה שלך שירותים נוספים המתוארים בסעיף 4.4 "שירותים משופרים"

חבילות קבועות

חבילת שירותי תמיכה בסיסיים לתקופה של שנה אחת

פרט	שירותים כלולים
שירותים פרואקטיביים	מופע אחד של "תוכנית הערכה בענייני סיכונים ובריאות כשירות"
ניהול אספקת השירות	שירות ברמת Core נכלל, ומסופק לפי מודל Pooled, המתואר בסעיף 4.3.2, "ניהול אספקת שירות"
שירותים ריאקטיביים	עד 20 שעות של "תמיכה בפתרון בעיות

4.2.2 פתרונות משופרים

חבילות של פתרונות מורחבים מכסות מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT של לקוח, השירותים הזמינים מפורטים להלן.

פרט	תיאור
Support for Mission Critical	מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרי Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים החיוניים למשימה שברשותך, ומוצגים בסעיף 4.5.1 "Support for Mission Critical"
תגובה מהירה	מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת לשירותי הענן שלך ומופיע בסעיף 4.5.2 "תגובה מהירה"
ניהול אירועי Azure	מספק תמיכה פרואקטיבית וריאקטיבית מורחבת במהלך אירועי Azure קריטיים של הלקוח

4.3 תיאור השירותים

הפרטים המרכיבים את חבילת תמיכת Premier שברשותך מתוארים בסעיף זה.

4.3.1 שירותים פרואקטיביים

שירותים פרואקטיביים מסייעים למנוע בעיות בסביבת Microsoft במטרה להבטיח את זמינות ואספקת המשאבים במהלך תקופת הזמנת העבודה הרלוונטית, יש לתזמן שירותים פרואקטיביים במועדים מתאימים. השירותים הפרואקטיביים הבאים זמינים כפי שמצוין להלן או כפי שמפורט בהזמנת העבודה שלך.

שירותי תכנון

הוכחת רעיון: התקשרות שנועדה לספק ללקוח הוכחה שתאפשר לו להעריך את הישימות של פתרון טכני מוצע. ההוכחה יכולה להיות בצורת אבות טיפוס עובדים, מסמכים ותוכניות, אך בדרך כלל אינה מתבטאת כתוצרים מוכנים לסביבת ייצור.

שירותי הטמעה

שירותים לקליטת משתמשים חדשים: התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft לאספקת סיוע בפריסה, העברה, שדרוג או פיתוח תכונות. שירות זה כולל בין היתר עזרה בתכנון ואימות של עומסי עבודה של הוכחת רעיון או ייצור באמצעות מוצרי Microsoft.

שירותי תחזוקה

תוכנית הערכה: הערכה של העיצוב, היישום הטכני, התפעול או ניהול שינויים של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, ביחס לשיטות העבודה המומלצות של Microsoft. בסיום ההערכה, המשאב של Microsoft יעבוד ישירות איתך כדי לטפל בבעיות אפשריות ולספק דוח שיקלול את ההערכה הטכנית של הסביבה שלך, ובהתאם לכך ייתכן ותוצע תוכנית תיקון.

בדיקת תקינות: סקירה המעריכה את ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך בהשוואה לשיטות העבודה המומלצות על ידנו. משאב של Microsoft מתכנן אתך את בדיקת התקינות, מבצע את הסקירה, מנתח את הנתונים ומספק דו"ח עם השלמת המשימה.

הערכה לא מקוונת: הערכה אוטומטית של ההטמעה שלך את הטכנולוגיות של Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק או על-ידי משאב Microsoft הפועל במיקומך. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו באמצעות כלים ומספקת לך דוח של הממצאים עם המלצות לתיקון.

ניטור פרואקטיבי: אספקת כלי ניטור לפעולות טכניות והמלצות לכוונן תהליכי ניהול אירועים של השרת. שירות זה מסייע ליצור מטריצות תקריות, לבצע סקירות של תקריות חמורות וליצור את התכנון עבור צוות הנדסי בר-קיימא.

תוכנית תפעול פרואקטיביות (POP): סקירה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft שברשותך, באמצעות איסוף נתונים מרחוק. סקירה זו מבוצעת באתר הלקוח או מרחוק על-ידי משאב של Microsoft.

תוכנית הערכת סיכונים ותקינות כשירות (RAP as a Service): הערכה אוטומטית של ההטמעה של טכנולוגיות Microsoft, כאשר הנתונים נאספים מרחוק. Microsoft מנתחת את הנתונים שנאספו כדי ליצור דוח ממצאים שמכיל המלצות לתיקון.

תוכנית הערכה בענייני סיכונים ובריאות כשירות פלוס (RAP as a Service Plus): שירות RAP as a Service מסופק ביחד עם סדנה למיטוב מערכות מותאמות שתתקיים אצלך, (במשך עד יומיים), ותתמקד בתכנון התיקונים הנדרשים, ובהעברת ידע.

שירותי מיטוב

שירותי הטמעה: שירותי הטמעת הטכנולוגיות של Microsoft מספקים חבילה של שירותים שעוזרים לך להעריך את יכולתו של הארגון שלך לבצע שינויים הקשורים לרכישת הטכנולוגיות של Microsoft, לנטר אותם ולמטב אותם. שירותים אלו כוללים תמיכה בפיתוח וביצוע של אסטרטגיית הטמעה שלך בנוגע לצד האנושי הקשור לשינוי. ללקוחות יש גישה למשאבים הכוללים את המומחיות, הידע והנהלים המומלצים של מיקרוסופט, התומכים בתוכנית הטמעה שלהם.

שירותים המתמקדים בפיתוח: שירותים הזמינים לסייע לצוות שלך לפתח אפליקציות בעזרת טכנולוגיות של Microsoft, לפרוש אותן ולתמוך בהן.

ניהול שירותי IT: חבילת שירותים שנועדה לסייע לך לפתח את סביבת ה-IT מדור קודם תוך שימוש בגישות מודרניות לניהול שירותים, שמאפשרות חדשנות, גמישות, ושיפור באיכות ובעלויות התפעוליות. שירותים מודרניים לניהול שירותי IT יכולים להינתן בפגישות או סדנאות ייעוץ מרחוק או באתר הלקוח, כדי להבטיח שתהליכי הבקרה, ניהול התקריות או מדור השירות שלך מותאמים בצורה מיטבית לניהול הדינמיקה של שירותים מבוססי ענן כשמעבירים אפליקציה או שירות לענן. שירותי ניהול שירותי IT עשוי להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין תמורת תשלום נוסף ועשוי להיות מוגדר בנספח ומאזכר בהזמנת העבודה שלך.

שירותי מעבדה: כאשר אפשרות זו זמינה באזורך, Microsoft יכולה לספק לך גישה למתקני מעבדה כדי לסייע לך לפתח את המוצר, לבצע מבחני ביצועים, לערוך בדיקות, ליצור אב-טיפוס ולבצע פעילויות מיגרציה של מוצרי Microsoft.

שירותי תיקונים: התקשרות ישירה עם משאב של Microsoft כדי לטפל בממצאים המזוהים במהלך שירות הערכה. משך הזמן של כל התקשרות מצוין בימים בהזמנת העבודה ומסופק בשותפות עם הצוות הנדסי שלך.

שירותי אבטחה: תיק פתרונות האבטחה של מיקרוסופט כולל ארבעה תחומים עיקריים: אבטחת הענן וזהות, ניידות, הגנה משופרת על המידע ותשתית מאובטחת. שירותי האבטחה עוזרים ללקוחות להבין כיצד עליהם לחדש את תשתית ה-IT, האפליקציות והנתונים ולהגן עליהם מפני איומים פנימיים וחיצוניים. שירותי אבטחה עשויים להיות רכיב בתוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמינים תמורת תשלום נוסף ועשויים להיות מוגדרים בנספח ומאזכרים בהזמנת העבודה שלך.

שירותי הוראה

Chalk Talks: שירותים אינטראקטיביים קצרים, בדרך כלל מפגשים בני יום אחד, במבנה של הרצאה והדגמה, שעוסקים בנושאי מוצרים ותמיכה ומועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או באופן מקוון.

הדרכה לפי דרישה: שירות מינוי שמעניק גישה לאוסף של חומרי הדרכה מקוונים מתוך ספריית סדנאות המפותחת על-ידי Microsoft. המנויים נמכרים על בסיס משתמש.

שידורי אינטרנט: מפגשי חינוך חיים באירוח Microsoft, הזמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft ומועברים מרחוק דרך האינטרנט. ניתן לרכוש שידורי אינטרנט על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה.

סדנאות: מפגשי הדרכה ברמה טכנית מתקדמת, זמינים במבחר רחב של נושאי תמיכה ונושאים טכנולוגיים של Microsoft, והמועברים על-ידי משאב של Microsoft באופן אישי או מקוון. הסדנאות נרכשות על בסיס כל משתתף, או כהצגה ייעודית לארגון, כפי שצוין בהזמנת העבודה. לא ניתן להקליט את הסדנאות ללא אישור מפורש בכתב מ-Microsoft.

שירותים פרואקטיביים מותאמים אישית: התקשרות עם הצוות שלנו לאספקת שירותים שאינם מתוארים בדרך אחרת במסמך זה, לפי הוראותיך, ובאופן אישי או מקוון. התקשרויות אלה נמדדות ומתמחרות בימים. השירותים הפרואקטיביים המותאמים אישית מתמקדים בתחומים הבאים:

- שירותי תחזוקה
- שירותי מיטוב
- שירותי הוראה

Support Assistance: כאשר אפשרות זו זמינה, ניתן למכור שירותים פרואקטיביים כשעות של תמיכה מסוג Support Assistance. ניתן להחליף שעות אלה תמורת שירות פרואקטיבי אחד או יותר מבין השירותים המתוארים לעיל, בתעריפים הנכונים לאותה עת, שיסופקו על-ידי נציג שירותי Microsoft. לאחר קביעת מועד לשירות הפרואקטיבי, ננכה מחשבונו את מספר השעות של תמיכת Support Assistance, כולל עיגול לשעה הקרובה ביותר, כדי לכסות את הערך של תעריף יומי או תשלום קבוע עבור השירות. אם הזמנת סוג אחד של שירות Support Assistance וברצונך להחליף אותו בשירות אחר, תוכל להשתמש בשעות שכבר נרכשו עבור שירות חלופי זה, כאשר הוא זמין וכאשר שינוי זה הוסכם עם מנהל אספקת השירות שלך.

מאיץ פרואקטיבי: שירות מכוון משאבים של Microsoft המורכב ממערך פעילויות בהיקף מוגדר, שנועד לסייע לך להשיג תוצאה טכנית או עסקית מבוססת מטרות למניעת סיכוני פריסה, להגברת זמינות או מיטוב ביצועי פתרונות. באמצעות גישה המבוססת על תכנות, משאב Microsoft יקבע את מערך הפעילויות הדרושות לצורך התקשרות, העשוי לכלול, בין היתר, ניתוח פערים, קליטת עובדים חדשים, מיטוב, העברת ידע, תיקוף התכנון ואת תוכנית היישום

4.3.2 ניהול אספקת השירות

ניהול אספקת השירות

כל החבילות של תמיכת Premier מתואמות ומופעלות על-ידי מנהל אספקת שירות. לגבי תמיכת Premier עבור מפתחים וחבילות המתמקדות במפתחים, משאב לפיתוח יישומים בעל ניסיון רב בתעשיית הפיתוח ובעל הבנה של טכנולוגיות הפיתוח, הוא המופקד על ניהול אספקת השירות. ניתן למקד מסירה זו, על פי מודל המסירה, רמת השירות, והגיאוגרפיה. אם לא צוין אחרת בהזמנת העבודה, מודל האספקה יהיה Designated ורמת השירות תהיה Core.

מודל אספקה

פריט	הגדרה
Pooled	מתבצע על-ידי קבוצה של אנשים נמצאים במיקום מרוחק
Designated	מסופק על בסיס משרה חלקית, באתר הלקוח או מרוחק, על-ידי אדם ספציפי שמשרת גם לקוחות אחרים במסגרת תמיכת Microsoft Premier Support
Dedicated	מסופק באתר הלקוח או מרוחק, על-ידי אדם ספציפי שמטפל אך ורק בלקוח אחד של תמיכת Microsoft Premier Support

רמת שירות

פריט	הגדרה
Core	כולל תיאום כללי, בנוסף להצגת השירות, תכנון אספקת שירות, סקירות שירות, ייעוץ לגבי תמיכה בנושאי אבטחה קריטיים, ניהול אירועים, ניהול משברים, ניהול שירותי מידע וניהול מינויים לשירותים
Standard	כולל את כל השירותים ברמת Core, בנוסף ל- Initial Assessment ותכנון תיקון
Extended	כולל את כל השירותים ברמת Standard, בנוסף ל- Microsoft Product/Online Services lifecycle awareness, ייעוץ וניתוח מגמות של אירועים וכן ליווי תהליכים

פרטי התכולה

השירותים הבאים זמינים ללקוחות שרכשו ניהול אספקת שירות ברמת Core:

הצגת שירות: סקירה כללית של שירותי תמיכת Premier, כולל הסבר כיצד יש לבחור ולתכנן שירותים פרואקטיביים והדגמה כיצד להגיש בקשות תמיכה ריאקטיביות ולהשתמש בכלים הזמינים.

תכנון אספקת שירות: שירותי תמיכת Premier כוללים תוכנית שירות מותאמת אישית, שנועדה לקבוע כיצד ומתי השירותים ינוצלו על בסיס שיתוף פעולה עם צוותך בנוגע לעדיפויות העסקיות ועדיפויות ה-IT שלך, כולל המסע שלך אל הענן.

בדיקות שירות: אנו סוקרים, על בסיס שוטף, את השירותים בתקופה האחרונה, מדווחים אילו שירותים סופקו ומה השתפר, סוקרים את המשוב שלך ודנים בפעולות או בהתאמות שעשויות להידרש. סקירות אלה כוללות דוחות מצב סטנדרטיים ופגישות מצב וירטואליות או באתר הלקוח (אם הורשתה נסיעה לאתר הלקוח).

ייעוץ לגבי תמיכת אבטחה קריטית: הודעה על קיומם של עלוני אבטחה קריטיים של Microsoft. אם מנהל אספקת השירותים שלך הוא מסוג Designated (ממונה) או Dedicated (ייעודי), הוא יכול לסייע לך להעריך את השפעת המידע הזה על תשתית ה-IT שלך.

ניהול אירועים: פיקוח של צוות אספקת השירות שלנו לגבי תקריות תמיכה כדי להוביל מתן תמיכה בזמן הנכון ובאיכות גבוהה. פתרון זה עשוי לכלול פיתוח תוכניות תגובה לאירועים, זיהוי אנשי קשר ראשיים למסירת עדכונים מצב במהלך האירועים וקידום ניתוח סיבת השורש לאחר שהאירוע התרחש. אם יש לך שירותים מקוונים, ייתכן שייכללו גם סיכום של הסיבה לאירוע והסכם רמת השירות (SLA).

ניהול משברים: ניהול בעיות מסביב לשעון וקשר בינך לבין צוות מנהלי אספקת השירות שלך, במצבים שבהם אתה נתקל בבעיות בעלות השפעה קריטית על העסק.

שירותי מידע: אספקת ידיעונים, אתרי אינטרנט ומשאבים המתמקדים במוצרים ובשירותים של Microsoft הרלוונטיים לסביבה שלך. ייתכן שייכללו גם תמיכה ומידע תפעולי על הטכנולוגיות של Microsoft, כלי פתרון בעיות והפניות למאמרי מאגר ידע.

ניהול המנויים לשירותים: עבור לקוחות עם שירותים מקוונים, משאב של Microsoft יכול לסייע לך להעלות בעיות הקשורות למנויים לשירותים מקוונים ולספק תשובות לשאלות בנושאי חיוב, הקצאת חשבונות וזיכויים במסגרת הסכמי רמת שירות.

לקוחות שרוכשים שירות ברמת Standard יקבלו שירותים ברמת Core בנוסף לשירותים הבאים:

Initial assessment: הערכה שמטרתה לגלות ולזהות את צרכי השירות בתוך סביבת הפעולות ה-IT, המסייעת לבנות תוכנית פעולה מעשית כדי להגיע למצב הרצוי של פעולות ה-IT. עבור לקוחות המקבלים שירותים מקוונים, מנהל אספקת השירות שלך יכול לסייע בניתוח התשתית של אתר הלקוח, הדרושה כדי לחבר משתמשים לשירות המקוון. בנוסף, מנהל אספקת השירות ישתף פעולה עם הצוות שלך בתיעוד הסיכונים העלולים להשפיע על הקישוריות שלך ויציע הקלות אפשריות.

תכנון התיקון: גיבוש פעולות לשיפור, כנדרש ובהתאם לממצאים של ההערכות הפרואקטיביות שבוצעו. ממצאים אלה יתועדו כיעוץ לשיפור עם התיקון המשיך במסגרת תוכנית השירות שלך. המעקב מתבצע באמצעות סקירות שירות מתוזמנות.

ניהול אספקת שירות באתר הלקוח: ביקורים באתר הלקוח של מנהל אספקת השירות זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות ועשויים להיות כרוכים בתשלום נוסף לכל ביקור. שירות זה כפוף לזמינות המוצר ולאספקת המוצר.

לקוחות שרוכשים שירות ברמת Extended יקבלו את השירותים המפורטים ברמות Core ו-Standard בנוסף לשירותים הבאים:

ייעוץ וניתוח מגמות של אירועים: סקירה אחת או יותר של היסטוריית האירועים, תוך התמקדות באנשים, בתהליכים ובהיבטים טכנולוגיים של אירועי תמיכה בעלי השפעה רבה על העסק שנרשמו אצלנו באמצעות כל אחת מהטכנולוגיות הנתמכות של Microsoft. כתוצאה מסקירה זו, יתקבלו המלצות על פעילויות לשיפור הפעולות, בנוסף למוכנות האנשים או שינויים טכנולוגיים, כאשר מטרת כל ההמלצות הללו היא לסייע לך להפחית את עלויות פעולות ה-IT. **ליווי תהליכים:** יסופק מידע בסיסי על התהליכים המומלצים.

4.3.3 שירותים ריאקטיביים

שירותים ריאקטיביים עוזרים לפתור בעיות בסביבת Microsoft שלך והם נצרכים בדרך כלל לפי דרישה וכן עשויים לכלול צירוף כלשהו של השירותים הבאים:

תמיכה בפתרון בעיות (PRS): סיוע לפתרון בעיות עם תופעות ספציפיות שמופיעות בעת שימוש במוצרי Microsoft כולל פתרון לבעיות, הודעות שגיאה או פונקציות ספציפיות שלא עובדות כהלכה עבור מוצרי Microsoft. הגדרות דרגת חומרה לאירועים, אומדנים לזמני תגובה ראשונית של Microsoft ודרישות לשליחת בקשה מפורטים ב"טבלה: תגובה לאירועים".

PRS מחויב על בסיס שעה, והשעות מנוכות מהשעות המוקדמות ששולמו בהזמנת העבודה, אלא אם כן נקבע שהבעיה נבעה מבאג במוצר הנמצא בתמיכה רגילה. אם תנצל את כל השעות ששולמו מראש בזמן שאנו מטפלים בבעיה מסוימת, נחייב אותך בגין יתרת התשלום החסרה ועליך לרכוש שעות נוספות של תמיכה בפתרון בעיות כדי שנוכל להגיב לאירועים נוספים. לבקשתך, נשתף פעולה עם ספקי טכנולוגיה של צד שלישי כדי לסייע בפתרון בעיות מורכבות לפעולה הדדית של מוצרים של מספר ספקים, עם זאת, הצד השלישי אחראי לתמוך במוצרים שלו.

עבור הסכמי תמיכת Premier של המגזר הציבורי, לפי הצורך PRS מסופק עבור שירותים מקוונים. שעות PRS שנרכשו לא ינוכו עבור אירועים שנפתחו כנגד טכנולוגיות אלו עבור הסכמי תמיכת Premier של המגזר הציבורי.

בקשות לתמיכה עבור שירותים ומוצרים, שאינם כלולים בפורטל שירותי התמיכה המקוונים הרלוונטיים, מנוהלים במסגרת פורטל השירותים המקוונים של מייקרוסופט.

ניהול אספקת שירותים יהיה מנוצל באופן זהה עבור כל הבקשות לפתרון בעיות

דרגת החומרה של האירוע תקבע את רמת התגובה של Microsoft את אומדן זמני התגובה הראשונית ואת תחומי האחריות החלים עליך. אתה נושא באחריות לפירוט ההשפעה העסקית על הארגון שלך, תוך התייעצות עמנו, ו-Microsoft תקצה את דרגת החומרה המתאימה. באפשרותך לבקש לשנות את דרגת החומרה במהלך תקופת הטיפול באירוע, במקרה שההשפעה העסקית מחייבת שינוי.

טבלה: תגובה לאירועים

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
דרגת חומרה 1 השפעה קטסטורפולית על העסק: <ul style="list-style-type: none"> • עצירה מלאה של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה • נדרשת תגובה מידית 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות • המשאבים שלנו יגיעו לאתר שלך בהקדם האפשרי. • משאב למצבים קריטיים 1 מוקצה • טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע² • הסלמה מהירה לצוותי המוצרים בתוך Microsoft • דיווח למנהלים הבכירים שלנו 	<ul style="list-style-type: none"> • דיווח למנהלים הבכירים שלך • הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע² • גישה ותגובה מהירה של הסמכות לבקרת שינויים שליחה דרך הטלפון בלבד³
דרגת חומרה A השפעה קריטית על העסק: <ul style="list-style-type: none"> • עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים • נדרשת תגובה בתוך שעה אחת 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעה אחת או פחות • המשאבים שלנו יגיעו לאתר שלך כנדרש • משאב למצבים קריטיים 1 מוקצה • טיפול רציף, על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע² • דיווח למנהלים הבכירים שלנו 	<ul style="list-style-type: none"> • הקצאת המשאבים המתאימים כדי לאפשר טיפול רציף על בסיס 24 שעות ביממה/7 ימים בשבוע² • גישה ותגובה מהירה של הסמכות לבקרת שינויים • דיווח להנהלה • שליחה דרך הטלפון בלבד³
דרגת חומרה B השפעה בינונית על העסק: <ul style="list-style-type: none"> • עצירה או ירידה בינונית בביצועי השירותים אך ניתן להמשיך לעבוד בצורה סבירה, עם שיבושים • נדרשת תגובה בתוך שתי שעות עבודה⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך שעתיים או פחות • טיפול במהלך שעות העבודה בלבד^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • הקצאת המשאבים המתאימים בהתאם למאמצים של Microsoft • גישה ותגובה של הסמכות לבקרת שינויים תוך ארבע שעות עבודה • שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט
דרגת חומרה C השפעה מינימלית על העסק: <ul style="list-style-type: none"> • תפקוד בסיסי עם ליקויים קלים בשירותים או ללא ליקויים בכלל 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך ארבע שעות או פחות • טיפול במהלך שעות העבודה בלבד⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • פרטי קשר מדויקים של בעל האירוע • תגובה בתוך 24 שעות

התגובה הצפויה מצדך	התגובה הצפויה מאיתנו	דרגת חומרה ומצב
<ul style="list-style-type: none"> שליחה דרך הטלפון או דרך האינטרנט 		<ul style="list-style-type: none"> נדרשת תגובה בתוך ארבע שעות עבודה⁵

¹ משאבי מצבים קריטיים הם אנשים שהוקצו לסייע במציאת פתרון מיידי לבעיה באמצעות מעורבות באירוע, העלאה לדרג בכיר יותר, ניצול משאבים ותיאום.
² אנו עשויים להוריד את דרגת החומרה אם לא תוכל לספק את המשאבים ההולמים או את התגובות הנדרשות כדי לאפשר לנו להמשיך לטפל בפתרון הבעיה.
³ תוכל לשלוח בקשות תמיכה לשירותים מקוונים באמצעות פורטלי התמיכה הרלוונטיים של השירותים המקוונים.
⁴ טיפול 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בבעיות בדרגת חומרה B אינו זמין בכל האזורים. היוועץ במנהל אספקת השירות שלך לקבלת פרטים.
⁵ שעות העבודה הן בדרך כלל בין 09:00 ל-17:30 לפי השעון התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע. שעות העבודה עשויות להיות מעט שונות במדינה שלך.

תמיכה באתר הלקוח: תמיכה ריאקטיבית באתר הלקוח מספקת סיוע במיקום שלך. שירות זה כפוף לזמינות המשאבים של Microsoft וייתכן כי יחוייב תשלום נוסף לכל ביקור באתר הלקוח.

תמיכה וסיוע בפיתוח: עזרה ביצירה ופיתוח של יישומים המשלבים את הטכנולוגיות של Microsoft בפלטפורמת Microsoft, התמחות בכלי הפיתוח ובטכנולוגיות של Microsoft. נמכרת ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

שירותי ייעוץ: תמיכה טלפונית בטווח קצר (בדרך כלל שש שעות או פחות) ותמיכה בבעיות לא מתוכננות עבור מומחי IT ומפתחים. שירותי הייעוץ עשויים לכלול ייעוץ, הדרכה, ניתוח סיבת השורש והעברת ידע במטרה לסייע לך ליישם את הטכנולוגיות של Microsoft בדרך שתמנע בעיות תמיכה נפוצות ותקטין את הסבירות להשבתת המערכת. שירותי הייעוץ נמכרים ככמות שעות המפורטת בהזמנת העבודה.

4.4 שירותים מורחבים

הפריטים המתוארים בסעיף זה זמינים כתוספות, הרחבות ושינויים עבור חבילת תמיכת Premier תמורת תשלום נוסף. שירותים מורחבים נוספים עשויים להיות זמינים בתשלום נוסף, ולהיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

4.4.1 Designated Support Engineering

Designated Support Engineering (DSE) (הנדסת תמיכה ייעודית): אפשר לרכוש שירותי DSE כהצעות מוגדרות מראש או כחבילה של שעות מותאמות אישית שניתן להשתמש בהן לאספקת שירותים פרואקטיביים הנכללים בהיקף העבודה המוזמן.

כאשר שירות DSE נרכש כשעות, שעות הפעילות מנוכות מסך כל השעות שרכשת, לאחר ביצוע הפעולה.

הצעות DSE מוגדרות מראש מותאמות אישית לסביבת העבודה שלך ועוזרות לך להשיג את התוצאה הרצויה. הצעות אלה עשויות להתמקד בתחומים כמו Microsoft 365, Office 365, Azure PaaS, Azure IaaS, אבטחת סייבר, Modern Identity, ניהול שירותי IT, ניתוח נתונים, בינה מלאכותית ו-Dynamics 365, ולכלול שירותים פרואקטיביים מובנים ומוגדרים מראש.

שירותי DSE מתמקדים בתחומים הבאים:

- לעזור לאסוף ידע מעמיק על הדרישות העסקיות הנוכחיות והעתידיות שלך, ועל התצורה של סביבת טכנולוגיית המידע שלך, למיטוב הביצועים
- לתעד באופן פרואקטיבי את ההמלצות לשימוש בתוצרים הקשורים לשירותי התמיכה (למשל, סקירות של יכולת התמיכה, בדיקות תקינות, סדנאות ותוכניות להערכת סיכונים)
- לעזור בפעילויות הפריסה והתפעול כדי שיתאימו ליישומים המתוכננים והנוכחיים של טכנולוגיות Microsoft.
- לשפר את המיומנויות הטכניות והתפעוליות של הצוות שלך
- לפתח ולהטמיע אסטרטגיות כדי לסייע במניעת אירועים עתידיים ולהגדיל את זמינות המערכת של טכנולוגיות Microsoft שבהן אתה משתמש.
- לעזור בקביעת שורש הבעיה באירועים חוזרים ולספק המלצות למניעת הפרעות נוספות בטכנולוגיות הייעודיות של Microsoft.

ללא תלות באופן הרכישה של שירותי DSE, המשאבים מסופקים, מדורגים לפי סדר עדיפויות ומוקצים כמוסכם על שני הצדדים במהלך הפגישה הראשונית, והם מתועדים כחלק מתכנון אספקת השירות שלך.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות

- שירותי DSE זמינים במהלך שעות העבודה הרגילות (09:00 עד 17:30) לפי השעות התקני המקומי, לא כולל חגים וסופי שבוע.
- שירותי DSE תומכים במוצרים והטכנולוגיות הספציפיים של Microsoft שבחרת ושמפורטים בהזמנת העבודה.
- שירותי DSE מסופקים עבור מיקום תמיכה יחיד במיקום התמיכה הייעודי המוגדר בהזמנת העבודה שלך.

Premier Ultimate 4.4.2

Premier Ultimate: משנה את השירותים הזמינים במסגרת שירותים ריאקטיביים כדי לספק תמיכה בפתרון בעיות בהתאם לצורך.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- שירות Premier Ultimate מוגבל למספר אנשי הקשר שצוין בהזמנת העבודה.
- כדי להמשיך לקבל את שירות Premier Ultimate, אתה מסכים לעשות כל מאמץ מסחרי סביר לתקן את הבעיות שזוהו על-ידך או בהערכות שבוצעו על-ידי Microsoft בתוך 30 יום מיצירת דוח סיכום הערכה.
- כל אחד מהצדדים רשאי לסיים הסכם שירות Premier Ultimate בתוך 30 יום לאחר מסירת הודעה בכתב אם אחד מהצדדים לא מתקן בעיות, או בתוך 60 יום לאחר מסירת הודעה בכתב.
- לקוחות Premier Ultimate שסיימו את השירות לפני סיום התקופה יקבלו החזר כספי יחסי תמורת השירותים שלא נוצלו, אלא אם הסיום אירע כתוצאה מכשל בתיקון.
- ייתכן שמהדורת Premier Ultimate אינה זמינה בכל מיקומי התמיכה.

Third Tier Support 4.4.3

Third Tier Support: גישה ישירה למומחים המנוסים ביותר של Microsoft, עבור תחום או תחומי מוצר מוגדרים, המגיבים לבקשות לפתרון בעיות עבור טכנולוגיות Microsoft שצוינו בהזמנת העבודה.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- בקשות לפתרון בעיות הנשלחות לצוות Third Tier Support עשויות לחייב משאבים של מומחי תמיכה סטנדרטית במוצר, על אף שצוות Third Tier Support ממשיך לשאת בתפקיד האחראי הראשי לטיפול בבקשה.
- תוכל להשתמש בשעות של Third Tier Support לשירותי תמיכה סטנדרטיים בפתרון בעיות. עם זאת, לא ניתן להשתמש בשעות של תמיכה סטנדרטית בפתרון בעיות לטובת בקשות במסגרת Third Tier Support.
- שעות העבודה של צוות Third Tier Support זמינות השוק של שירות Third Tier Support משתנים לפי המדינה. היוועץ במנהל אספקת השירות שלך לקבלת פרטים.
- שירות זה מחייב דמי הרשמה, השלמה של שעות תמיכה בפתרון בעיות ואינו זמין בכל מיקומי התמיכה.
- אם אתה משתמש בתמיכת Third Tier יחד עם שעות תמיכה בפתרון בעיות מסוג Pooled, התשלום שלך עבור Third Tier עשוי להתבסס על הכמות המלאה של שעות תמיכה בפתרון בעיות מסוג Pooled.

4.5 פתרונות משופרים

חבילות של פתרונות מורחבים מספקות משאבי תמיכה נוספים עבור מוצר ספציפי של Microsoft או מערכת IT של לקוח. פתרונות מורחבים עשויים להיות זמינים בתשלום נוסף, ולהיות מוגדרים בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

Support for Mission Critical 4.5.1

Support for Mission Critical: מספק רמה גבוהה יותר של תמיכה עבור קבוצה מוגדרת של מוצרי Microsoft הנכללים בפתרונות העסקיים החיוניים למשימה שברשותך, כפי שמצוין בהזמנת העבודה. שירות Support for Mission Critical מספק תוכנית מותאמת אישית של שירותי תמיכה, זמין בתוספת תשלום ומוגדר בנספח הנזכר בהזמנת העבודה.

4.5.2 תגובה מהירה

תגובה מהירה: שירות תגובה מהירה מספק תמיכה ריאקטיבית מואצת עבור שירותי הענן שלך על-ידי ניתוב של אירועי תמיכה למומחים טכניים ואספקה של נתיב הסלמה לצוותי תפעול של שירותי ענן, בהתאם לצורך.

כדי לקבל שירותי תגובה מהירה עבור רכיבי Microsoft Azure, עליך לפתוח אירוע באמצעות פורטל שירותי הענן הרלוונטי. הבקשות שלך במסגרת התמיכה לפתרון בעיות ינותבו ישירות לתור תמיכה במסגרת תגובה מהירה, המאויש על-ידי צוות ייעודי של מהנדסים עם התמחות בשירותי ענן. בעוד אירועים יכולים אמנם להצריך משאבים מאנשי מקצוע בתמיכת מוצרים סטנדרטית לצורך פתרון, צוות התגובה מהירה נושא באחריות הראשית לאירועים 24x7x365.

עבור רכיבי ה-Azure שלך, זמני התגובה לתמיכה בפתרון בעיות מפורטים בטבלה שלהלן, ומחליפים את כל זמני תמיכת התגובה הצפויים במסגרת החבילה הבסיסית. התגובה מהירה אינה מכסה את Azure Communication Services, Azure DevOps & Billing, Azure Media Services, Azure Stack, Azure StorSimple, Azure StorSimple, Azure Stack, Azure Media Services, Azure DevOps & Billing, GitHub AE, Test base for M365, Universal Print, Subscription Management, או את Microsoft Mesh.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
דרגת חומרה 1 הגשה מקוונת לתור תגובה מהירה ייחודי: <ul style="list-style-type: none"> בסביבת ייצור: השפעה קטסטרופולית על העסק; עצירה מלאה של תהליכי ליבה (החיוניים למשימה) עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה נדרשת תגובה מידית 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות טיפול רציף, על בסיס 24x7¹ גישה למומחים מנוסים של Microsoft² הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול שירותי ענן 	<ul style="list-style-type: none"> הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹ גישה ותגובה מהירה של הסמכות לבקרת שינויים
דרגת חומרה A הגשה מקוונת לתור תגובה מהירה ייחודי: <ul style="list-style-type: none"> בסביבת ייצור השפעה קריטית על העסק; עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים נדרשת תגובה בתוך שעה אחת 	<ul style="list-style-type: none"> תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות טיפול רציף, על בסיס 24x7¹ גישה למומחים מנוסים של Microsoft² הסלמה מהירה בתוך Microsoft אל צוותי תפעול שירותי ענן 	<ul style="list-style-type: none"> הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹ גישה ותגובה מהירה של הסמכות לבקרת שינויים

¹ אנו עשויים להוריד את דרגת החומרה אם לא תוכל לספק את המשאבים או התגובות ההולמים כדי לאפשר לנו להמשיך לעמוד בזמני התגובה המפורטים לעיל.

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה זמינים באנגלית בלבד.. 2 שירותי התמיכה בפתרון בעיות בתגובה מהירה זמינים באנגלית בלבד.

4.5.3 ניהול אירועי Azure

ניהול אירועי Azure של Microsoft ("AEM"): מספק תמיכה מורחבת במהלך אירועי Azure קריטיים של הלקוח. אירוע קריטי מוגדר כתקופה של השפעה עסקית גבוהה ו/או ביקוש שיא עבור הלקוח, הדורשים רמות גבוהות ביותר של זמינות שירותים וביצועם. יש לאשר את האירועים עם מנהל חשבון הצלחת הלקוח שלך לכל הפחות 8 שבועות לפני האירוע, והם יכולים לקבל עד 5 ימים של כיסוי ריאקטיבי רצוף.

AEM תומך באירועים המשתמשים בשירותי ליבה של AEM. Microsoft Azure מעריכה את פתרון ה-Azure על בסיס מסגרת ה-Azure בעלת הארכיטקטורה הטובה שלנו, כדי לזהות סיכונים כלשהם העלולים להשפיע על הצלחתו הכוללת של האירוע.

כחלק מפעילויות טרום-האירוע, צוות ה-AEM:

- יעריך את הפתרון שלך וילמד להכיר אותו
- יזהה בעיות וסיכונים אפשריים המשפיעים על זמן הפעילות ועל היציבות
- יבצע סקירות קיבולת וגמישות בפלטפורמת Azure

צוות התמיכה ב-AEM יספק רשימה של פעולות מומלצות למזעור סיכונים העלולים להשפיע על זמינות הפתרון או על הביצועים.

במהלך האירוע, צוות ה-AEM יהיה מודע לפרטי האירוע ויהיה מוכן לפתור בעיות המשפיעות על הפתרון.

דרגת חומרה ומצב	התגובה הצפויה מאיתנו	התגובה הצפויה מצדך
<p>דרגת חומרה 1</p> <p>השפעה קטסטרופית על העסק</p> <ul style="list-style-type: none"> • עצירה מלאה של תהליכי ליבה עסקיים, ללא אפשרות להמשיך לעבוד בצורה סבירה • נדרשת תגובה מיידית 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות, והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי תפעול הענן עבור שירותי Microsoft Azure כלשהם² • מנהל לטיפול במצבים קריטיים מוקצה בתוך 30 דקות או פחות • טיפול רציף, על בסיס 24x7¹ • גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר • מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים • דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך 	<ul style="list-style-type: none"> • עבור שירותי ה-Azure, בקשות לשירות אירועים צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה • דיווח למנהלים הבכירים שלנו, על פי דרישתנו • הקצאת משאבים מתאימים לקבלת הטיפול הרציף על בסיס 24x7¹ • גישה ותגובה מהירה
<p>דרגת חומרה A</p> <p>השפעה קריטית על העסק</p> <ul style="list-style-type: none"> • עצירה או ירידה משמעותית בביצועי השירותים • נדרשת תגובה בתוך שעה אחת 	<ul style="list-style-type: none"> • תגובה לקריאה הראשונה בתוך 15 דקות או פחות, והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי תפעול הענן עבור שירותי Microsoft Azure כלשהם² 	<ul style="list-style-type: none"> • עבור שירותי ה-Azure, בקשות לשירות אירועים צריכות להיות מועלות באופן מקוון דרך פורטל Microsoft Azure, תוך ציון AEM בתיאור המקרה

- מנהל לטיפול במצבים קריטיים מוקצה בתוך 30 דקות או פחות
- טיפול רציף, על בסיס 24x7¹
- גישה למומחים מנוסים של Microsoft והסלמה מהירה בתוך Microsoft לצוותי מוצר
- מעורבות של מהנדסי תמיכה בעלי ידע על תצורת הפתרון שלך. היכן שהדבר רלוונטי, מהנדסים אלו עשויים לסייע ולפשט את תהליך ניהול האירועים
- דיווח למנהלים הבכירים שלנו, לפי הצורך

¹ אם אינך יכול לספק משאבים מתאימים או תגובות מתאימות שיעזרו לנו להמשיך במאמץ לפתרון הבעיות, ייתכן שנידרש לרדת מרמת שירות של 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

² שירותי התמיכה בפתרון בעיות AEM זמינים באנגלית בלבד

AEM תספק סיכום לאחר האירוע של כל המקרים שנפתחו במהלך חלון התמיכה הריאקטיבית ותוודא שמקרים אלה נפתרו.

4.6 פתרונות תמיכה Partner

תמיכת Premier עבור פתרונות Partner: תמיכת Premier לשותפים מספקת שירותי תמיכה עבורך לשימושך הפנימי או יחד איתך ללקוחות הקצה שלך.

עבור שירותים ריאקטיביים, תמיכת Premier לשותפים מאפשרת לך לבנות את מומחיותך בשירות התמיכה הפנימי עבור מוצרים ושירותים של Microsoft, ומאפשרת לך להתקשר עם מהנדסי התמיכה של Microsoft כדי לסייע בתקורות תמיכה במוצרים ובשירותים של Microsoft שאינך מצליח לפתור בעצמך.

תמיכת Premier לשותפים אינה מאפשרת לך ליצור קשר ישיר של שירותי תמיכה בין לקוחות הקצה שלך ובין Microsoft.

אספקת שירותים ללקוחות קצה לבקשת השותף זמינה רק לשותפי Microsoft שביצעו את *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* ודורשת שלשותף יהיה חוזה תמיכה ישירה עם לקוחות הקצה ושהוא יהיה מעורב לכל אורך ההתקשרות.

בנוסף לשירותי Premier שפורטו קודם לכן, שירותי תמיכת Premier לשותפים המפורטים להלן זמינים ומותאמים לצרכים שלך:

ניהול אספקת השירות:

- **דוח אופטימיזציה של ענן:** על-פי בקשה ועם מספר הזיהוי של תוכנית שותפי Microsoft שקיבלת, ניתן לספק דיווח קבוע על השימוש שלך בשירותים המקוונים. הדוח נועד לסייע לך להשתמש בשיטות עבודה מומלצות להאצת אימוץ הענן ולזיהוי הזדמנויות צמיחה במסגרת בסיס לקוחות הקצה שלך.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- שירותי Premier מסופקים ישירות אל השותף עבור שימוש פנימי בלבד אלא אם לשותף יש *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* בתוקף.

- שותפים עם *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* יכולים לבקש מ-Microsoft לספק שירותי Premier, מטעמו של השותף, עבור לקוחות הקצה שלהם אשר חתמו על חוזה שירותים עם השותף בהתאם לתנאים ולהתניות המוגדרים תחת *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
 - בכדי להגיש אירועי תמיכה בפתרון בעיות (PRS) עבור סביבות לקוחות הקצה של השותף שעבורן יש לשותף הרשאות ניהוליות, חייב להיות לשותף *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting* בתוקף.
 - עבור שירותים מורחבים ופתרונות מורחבים שיכולים להיות כלולים בפתרון תמיכת Premier לשותפים, ניתן לספק כל שירות שנרכש ללקוח קצה אחד בלבד כמוגדר תחת *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*, ולקוח הקצה הזה חייב להיות רשום בהזמנת העבודה שלך. ניתן לרכוש שירותים מורחבים עבור לקוחות קצה נוספים באמצעות תיקון להזמנת העבודה, כאשר שם לקוח הקצה המתאים מופיע בהזמנת העבודה עבור השירותים המורחבים החדשים שנוספו. השותף יכול לשנות את לקוח הקצה המיועד עבור שירותים מורחבים כלשהם שנרכשו באמצעות תיקון. אם אף לקוח קצה אינו מופיע בהזמנת העבודה שלך, ניתן לספק את השירות המורחב או את הפתרון המורחב לך בלבד.
- אנו עשויים לאפשר לצוות שלך או, עבור שותפים שביצעו את *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*, לאפשר ללקוחות הקצה שלך במיקומי התמיכה שלך שאינם ייעודיים, להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרוחקים ובשירותי תמיכה בפתרון בעיות מרוחקים שהחלו לפעול והוגדרו בהזמנת העבודה שלך עבור מיקום תמיכה ספציפי. השתתפות זו תתאפשר בכפוף לזמינות.
- אם התקשרת בחוזה עם ספק שירות תמיכה צד שלישי כדי לספק שירותי תמיכה ללקוחות הקצה שלך בשמך, אותו ספק שירות תמיכה צד שלישי פועל כסוכן שלך והוא כפוף לכל אותם התנאים וההתניות ביחס לשימוש בשירותים כפי שהוגדרו ב-DOS זה, בהזמנת העבודה שלך ותחת *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*. תנאים והתניות אלו חייבים להופיע בהסכם כתוב בין שותף לספק שירות תמיכה צד שלישי. ל-Microsoft יש את הזכות לאמת את הציות לתנאים והתניות אלו כמוגדר תחת *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
- אף צד מלבדך, השותף, אינו רשאי להצהיר כי הוא יכול למכור או לספק שירותי תמיכת Premier ישירות ללקוחות קצה במסגרת חוזה תמיכת ה-Premier לשותפים שלך.

4.7 פתרונות תמיכה גלובליים

- פתרונות תמיכה גלובליים:** באמצעות Premier Global, תוכל לקבל את תמיכת Premier באחד או יותר ממיקומי התמיכה. Premier Global זמין כחלק מחבילה שניתן לקבוע את תצורתה, כמתואר להלן.
- **מארח:** זהו מיקום התמיכה שבו חתמת על חוזה עם Microsoft לקבלת שירותי Premier Global. אלא אם צוין אחרת, מיקום זה יהיה מיקום התמיכה של מנהל אספקת תמיכה שלך מסוג Designated או Dedicated.
 - **במורד:** זהו מיקום תמיכה שהוגדר בהזמנת העבודה של Enterprise Services לקבלת שירותים, פריט למיקום התמיכה המארח.
- שירותים פרואקטיביים, שירותים ריאקטיביים, ניהול אספקת השירות ושירותים מורחבים מסופקים כמתואר בתיאור זה של השירותים, עם השינויים הבאים.
- **שירותים פרואקטיביים:** תוכל להעביר שירותים פרואקטיביים ממיקום תמיכה ייעודי יחיד למיקום תמיכה ייעודי אחר שמופיע בהזמנת העבודה שלך.
 - **שירותים ריאקטיביים:** תוכל לבחור לרכוש את כל שעות התמיכה בפתרון בעיות במיקום התמיכה המארח שלך. שירות זה נקרא 'שעות תמיכה בפתרון בעיות מסוג Pooled'. תוכל להעביר שעות תמיכה בפתרון בעיות ממיקום תמיכה ייעודי יחיד למיקום תמיכה ייעודי אחר שמופיע בהזמנת העבודה שלך.
- אנו עשויים לאפשר לצוות במיקומי התמיכה שלך שאינם ייעודיים להשתתף בשירותים פרואקטיביים מרוחקים ובשירותי תמיכה בפתרון בעיות מרוחקים שהוגדרו למיקום תמיכה ספציפי. השתתפות זו תתאפשר בכפוף לזמינות.
- מנהל אספקת שירות:** מנהל אספקת השירות הגלובלי שלך הוא משאב מסוג Designated או Dedicated והוא יספק רמת שירות מורחבת, כמוגדר בסעיף 4.3.2. בנוסף, משאב זה יספק תיאום שירותים בין מדינות מרובות וניהול דוחות.

דרישות מקדימות והגבלות ספציפיות לשירות:

- **הפרשי תעריפים:** התעריפים לשירותים פרואקטיביים ושירותי תמיכה בפתרון בעיות עשויים להשתנות ממדינה למדינה. Microsoft שומרת לעצמה את הזכות לחייב אותך בגין הפרשי תעריפים, או במקרה של שירותים המבוססים על שעות, לשנות את השעות כדי לטפל בהפרשי שערים בין מדינות.
- תמיכה בפתרון בעיות לפי הצורך מסופקת למנויים ל- Office 365 ול- Microsoft Azure זמינה לכל מיקומי התמיכה הייעודיים.
- **חיוב מאוחד:** אלא אם כן צוין אחרת, תונפק חשבונית אחת עבור הסכום לתשלום, אשר תכלול את כל השירותים עבור כל מיקומי התמיכה שצוינו בהזמנת העבודה שלך. המיסים יתבססו על הערכה של החותם מטעם Microsoft ושל מיקום המארח שלך. הלקוח יישא באחריות הבלעדית לכל מס נוסף שיידרש לשלם.
- ייתכן שיחולו הגבלות או שינויים על השירותים הזמינים לפי מיקום התמיכה.
- **חריגים לחיוב מאוחד:** שירותים שנרכשו לצורך אספקה ברפובליקה של הודו (הודו), הרפובליקה העממית של סין (סין), הרפובליקה הסינית (טאיוואן), הרפובליקה הסינית (הונג קונג), הרפובליקה של קוריאה (קוריאה הדרומית), יפן, ניו-זילנד, מקאו ואוסטרליה (כל המדינות המוחרגות) חייבים להיות בעלי בהזמנת עבודה נפרדת לכל אחד המפרט את השירותים שיופסקו באותו מיקום תמיכה. השירותים יחויבו למיקום התמיכה המתאים ויכללו כל מס מקומי רלוונטי.

4.8 תנאים והתניות נוספים

שירותי תמיכה Premier מסופקים על סמך הדרישות המקדימות וההנחות שלהלן.

- **סיום תמיכת Microsoft Premier:** הכריזה שהחל מ-1 ביולי 2022, Microsoft לא תציע יותר חידושים להסכמי תמיכת Premier מסחריים, והחל מ-1 ביולי 2024, Microsoft לא תציע יותר חידושים להסכמי תמיכת Premier של המגזר הציבורי. לקבלת פרטים ועדכונים, בקר בכתובת <http://www.microsoft.com/premier-support-end-of-sale>. התכניות של Microsoft בנוגע לסוף המכירה של תמיכת Premier כפופות לשינויים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של Microsoft.
- **שינוי של שירותי התמיכה או זניחתם:** Microsoft תהיה רשאית להעמיד שירותי תמיכה המשך חדש במהלך תקופת התוקף של הזמנת העבודה הרלוונטית. במקרה שבו Microsoft תקבע, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כי זו לא תמשיך לספק את שירותי התמיכה שרכשת בהזמנת העבודה הרלוונטית, כי אז Microsoft שומרת לעצמה את הזכות להפסיק לספק את שירותי התמיכה האמורים החל ממועד פקיעת התמיכה המעודכן, ו/או ביום השנה למתן שירותי תמיכה רב-שנתיים. חברת Microsoft תמסור הודעה מראש ובכתב לפחות 90 יום לפני המועד של הפסקת השירות הזה, אלא אם כן הדבר נאסר עליה על פי החוק הנוהג. בנוסף - לפני כל הפסקה, חברת Microsoft תעמיד לרשותך כל שירותי המשך - בתעריפים ובתנאים של Microsoft כפי שאלה יהיו תקפים באותה העת בעבור שירותי תמיכת המשך כאמור. עם קבלת הודעה על כל הפסקת שירות כאמור, תהיה רשאי לסיים את שירותי התמיכה הנוכחיים שלך כפי שנקבע בהסכם, או על ידי מסירת הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום.
- אלא אם צוין אחרת בכתב, כל השירותים מסופקים מרחוק למיקומים שלך במדינה המצוינת בהזמנת העבודה שלך. אם זוהו מיקומים ביותר ממדינה אחת, תקבל שירותים ממנהל אספקת שירותים גלובלי שהוקצה, לעתים בנוסף למשאב השירותים הזמין בכל מיקום שירות גלובלי. הזמנת העבודה מתארת את השירותים שיופסקו בכל אחד ממיקומי התמיכה הגלובליים המוגדרים.
- שירותים ריאקטיביים מרחוק ניתנים באנגלית, וכאשר הדבר אפשרי, ייתכן שיינתנו בשפתך. כל השירותים האחרים מסופקים בשפה המדוברת במיקום של שירותי Microsoft שמספק את השירותים או באנגלית, אלא אם הוסכם אחרת בכתב.
- אנו מספקים תמיכה לכל הגירסאות שפורסמו באופן מסחרי של מוצרי התוכנה והשירותים המקוונים של Microsoft הזמינים באופן כללי, המוגדרים בתנאי המוצרים המתפרסמים מעת לעת על-ידי Microsoft בכתובת <http://microsoft.com/licensing/contracts> (או באתר אחר ש-Microsoft תגדיר), אלא אם צוין אחרת בהזמנת עבודה, כנספח לתיאור שירותים זה או הוחרג באופן מפורש באתר האינטרנט Microsoft Premier Online בכתובת <http://premier.microsoft.com>. תמיכה בתיקונים חמים שאינם קשורים לאבטחה אינה זמינה עבור מוצרי Microsoft שנכנסו לשלב התמיכה המורחבת, כמוגדר בדף <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

- לא מסופקת תמיכה עבור מוצרי קדם-הפצה או גרסאות ביתא של מוצרים, למעט אם צוין אחרת בנספח מצורף.
 - כל השירותים, כולל שירותים נוספים שנרכשו במהלך התקופה הנקובה בהזמנת עבודה יחולטו אם לא ינוצלו במהלך התקופה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
 - תזמון השירותים תלוי בזמינות המשאבים והסדנאות עלולות להתבטל אם לא יירשמו מספיק משתתפים.
 - נוכל לגשת למערכת שלך באמצעות חיבור מרחוק כדי לנתח בעיות לבקשתך. הנציגים שלנו ייגשו רק למערכות שאושרו על-ידך. כדי לנצל את הסיוע באמצעות חיבור מרחוק, עליך לספק לנו גישה מתאימה ואת הציוד הנדרש.
 - שירותים מסוימים עשויים לחייב אותנו לאחסן את נתוני הלקוח, לעבד אותם ולגשת אליהם. כאשר נעשה זאת, נשתמש בטכנולוגיות שאושרו על-ידי Microsoft, שתואמות לתהליכים ולמדיניות ההגנה על נתונים. אם אתה מבקש שנשתמש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft, אתה מבין ומסכים לכך שאתה נושא באחריות בלעדית ליושרה ולאבטחה של נתוני הלקוח שלך, וש- Microsoft אינה נושאת בחבות כלשהי ביחס לשימוש בטכנולוגיות שלא אושרו על-ידי Microsoft.
 - אם תבקש לבטל שירות שתוזמן מוקדם יותר, Microsoft עשויה לבחור לנכות דמי ביטול עד לסך של 100 אחוז ממחיר השירות, אם הביטול או שינוי התזמון בוצע בטווח של פחות מ- 14 יום לפני היום הראשון של אספקת השירות.
 - אם הזמנת סוג אחד של שירות וברצונך להחליפו בשירות מסוג אחר, תוכל להעביר שווה-ערך לשירות חלופי, ובלבד שהשירות החלופי זמין, וכאשר שינוי זה הוסכם עם מנהל אספקת השירות שלך.
 - ייתכן שלא כל השירותים הנוספים יהיו זמינים במדינת המגורים שלך. לקבלת פרטים, פנה למנהל אספקת השירות.
 - אתה מסכים כי הקוד היחיד שאינו של Microsoft שעבורו תספק לנו גישה הוא קוד שבעלותך.
 - השירותים עשויים לכלול תוצרי שירותים, ייעוץ והדרכה הקשורים לקוד שבעלותך או בבעלות Microsoft, או אספקה ישירה של שירותי תמיכה אחרים.
 - כאשר Microsoft מספקת שירותים ריאקטיביים, היא אינה מספקת קוד מכל סוג שהוא, למעט קוד לדוגמה.
 - הלקוח יישא באחריות המלאה ליישום ולתחזוקה של כל קוד שסופק בעת ביצוע שירותי התמיכה, ובסיכונים הקשורים לכך.
 - ייתכן שיהיו דרישות מינימום לגבי הפלטפורמה עבור השירותים הנרכשים.
 - לא ניתן להעביר את השירותים ללקוחות שלך אלא אם רכשת תמיכת Premier עבור שותפים והכנסת לתוקף את *Microsoft Premier Support Exhibit - Partner Subcontracting*.
 - כאשר שני הצדדים הסכימו על ביקורים באתר הלקוח ולא על תשלום מראש, נחייב אותך בגין הוצאות נסיעות ולינה סבירות, או, בכפוף לבקשתך, ננכה מספר שווה ערך של שעות של שירות תמיכה בפתרון בעיות לכיסוי ההוצאות.
 - כל שירותי תמיכה נרכשים של GitHub מסופקים על-ידי חברת GitHub, Inc., חברה בת בבעלות מלאה של Microsoft Corporation. על אף כל דבר מנוגד המצוין בהזמנת העבודה שלך, הצהרת הפרטיות של GitHub הזמינה בכתובת https://aka.ms/github_privacy, וכן תוספת הגנת הנתונים ונספח האבטחה של GitHub, הזמינים בכתובת https://aka.ms/github_dpa יחולו על רכישתך את שירותי התמיכה של GitHub.
- ייתכן שדרישות מוקדמות והנחות נוספות יצוינו בנספחים הרלוונטיים.

4.9 תחומי האחריות שלך

מיטוב ההטבות של תמיכת Premier מותנה בכך שתמלא את תחומי האחריות הבאים, בנוסף לאלה המוגדרים במסמך זה ובכל הנספחים הרלוונטיים. אי-ציות לאחד מתחומי האחריות הבאים עלול לגרום עיכובים בשירות:

- באפשרותך לציין שמות אנשי קשר בהזמנת העבודה שלך, כשאחד מהם יוכר כמנהל תמיכת הלקוח (CSM) שלך. מנהל תמיכת הלקוח אחראי להובלת הצוות שלך ולניהול כל פעילויות התמיכה והתהליכים הפנימיים לשליחת בקשות לשירות תמיכה אלינו. כל איש קשר יקבל מספר חשבון אישי לקבלת גישה לאתר האינטרנט Microsoft Premier Online, לשליחת בעיות תמיכה ולגישה לצוות אספקת השירות של Microsoft. מנהלי המערכת של השירותים המקוונים שלך עשויים גם להיות מסוגלים לשלוח בקשות תמיכה לשירותים מקוונים

באמצעות פורטלי התמיכה הרלוונטיים של השירותים המקוונים. בנוסף לאנשי הקשר שנקבת בשמם, תוכל גם להגדיר שני סוגים של קבוצות אנשי קשר באופן הבא:

- סוג אחד של אנשי קשר מקבל מזהה חשבון משותף המספק גישה לאתר האינטרנט Microsoft Premier Online לקבלת מידע ויכולת לשלוח בקשות תמיכה.
- הסוג השני של אנשי קשר מקבל מזהה חשבון משותף המספק גישה לאתר האינטרנט Microsoft Premier Online לקבלת מידע בלבד.
- עבור בקשות לתמיכה בשירותים מקוונים, מנהלי שירות ענן, הפועלים בשירותי הענן שלך, חייבים להעביר בקשות תמיכה באמצעות פורטל התמיכה בשירותים המקוונים הרלוונטי.
- בעת שליחה של קריאת שירות, אנשי הקשר הייעודיים לתמיכה ריאקטיבית שלך צריכים להיות בעלי הבנה בסיסית של הבעיה ויכולת לשחזר אותה כדי לסייע ל-Microsoft לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. אנשים אלה צריכים גם להכיר היטב את מוצרי Microsoft הנתמכים ואת סביבת Microsoft שלך, כדי לעזור בפתרון בעיות מערכת ולסייע ל-Microsoft לנתח ולפתור קריאות שירות.
- אתה מסכים לשתף עמנו פעולה בתכנון ניצול השירותים על סמך רמת השירות שרכשת.
- אתה מסכים להודיע לנו על כל השינויים שיבוצעו באנשי הקשר הייעודיים ששמם נקוב בהזמנת העבודה שלך.
- ייתכן שתידרש לבצע פעילויות לקביעת הבעיה ופתרונה, על-פי בקשתנו. פעילויות אלה עשויות לכלול ביצוע מעקבי רשת, לכידת הודעות שגיאה, איסוף פרטי תצורה, שינוי תצורות המוצר, התקנת גרסאות חדשות או רכיבים חדשים של התוכנה או שינוי תהליכים.
- אתה נושא באחריות לגיבוי הנתונים שלך ולשחזור קבצים שאבדו או השתנו כתוצאה מכשלים קטסטרופליים. בנוסף, אתה נושא באחריות ליישום הנהלים הדרושים כדי להגן על התקינות והאבטחה של התוכנות והנתונים שלך.
- כאשר הדבר אפשרי, אתה מסכים להשיב לסקרי שביעות רצון הלקוח שאנו עשויים להעביר לך מעת לעת, בנוגע לשירותים.
- אתה נושא באחריות לכל הנסיעות וההוצאות של העובדים או הקבלנים שלך.
- ייתכן שתתבקש על-ידי מנהל אספקת השירות לשאת בתחומי אחריות נוספים הספציפיים לשירות שרכשת.
- שליחת הבעיות לשירותים פרואקטיביים, בצירוף הנתונים הנדרשים/רלוונטיים תתבצע לא יאוחר מ-60 יום לפני תאריך התפוגה של הזמנת העבודה הרלוונטית.
- אתה מסכים לספק לצוות אספקת השירות (שנדרשים להיות באתר הלקוח) גישה סבירה לטלפון ולאינטרנט במהירות גבוהה, בנוסף לגישה למערכות הפנימיות ולכלי האבחון שלך.

© 2023 Microsoft Corporation. כל הזכויות שמורות. חל איסור מוחלט על כל שימוש או הפצה של חומרים אלה ללא אישור מפורש מאת Microsoft Corp.

Microsoft ו-Windows הם סימנים מסחריים רשומים או סימנים מסחריים של Microsoft Corporation בארה"ב ו/או במדינות אחרות.

שמות חברות ומוצרים אמיתיים המוזכרים במסמך זה עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם.